

## **KLACHTENPROCEDURE Instituut PENSO**

### **Artikel 1: de Klachtencommissie**

Doelstelling is een zorgvuldige behandeling van ernstige klachten over het Instituut en/of medewerkers en andere deelnemers aan het onderwijs waarbij zowel het belang van de betrokken deelnemer als het belang van het Instituut wordt gediend. Binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging verstuurd.

Klachten worden altijd met de uiterste zorgvuldigheid en vertrouwelijk behandeld. Klachten worden op het instituut in **de administratie geregistreerd en worden na 2 jaar vernietigd.**

### **Artikel 2: Instelling en taken klachtencommissie:**

Leden van de klachtencommissie bestaande uit drie leden onder wie een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag van het Instituut.

Dhr. A. Scheepbouwer	voorzitter
Mw. D. Wesdorp	lid, samenwerkende scholen
Mw. A. van Soest	lid, samenwerkende scholen

### **Artikel 3: Indienen klacht van niet-seksuele aard**

U legt uw klacht voor bij het bevoegd gezag of docent van het Instituut zelf.

Uw klacht wordt binnen 14 dagen behandeld en alle partijen, de deelnemer aan het onderwijs (de klager) de aangeklaagde en het bevoegd gezag van het Instituut komen direct tot een oplossing.

Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

### **Artikel 4: Vervolprocedure:**

Als overleg (artikel 3) met het bevoegd gezag van het Instituut of docent geen oplossing biedt, kunt u de klachtencommissie aanspreken.

U meldt de klacht per aangetekend schrijven binnen een termijn van twee weken, nadat vaststaat dat u in onderling overleg niet tot een oplossing kunt komen, aan de klachtencommissie:

t.a.v. Dhr. A. Scheepbouwer  
Spuiweg 105  
3311 GT Dordrecht

U beschrijft zo duidelijk mogelijk de situatie welke aanleiding geeft tot de klacht en ondertekent persoonlijk als de klager uw brief.

Na ontvangst van de klacht deelt de Voorzitter van de klachtencommissie het bevoegd gezag, van het betrokken Instituut en de aangeklaagde, binnen vier weken, schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de commissie.

### **Artikel 5: Vooronderzoek:**

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. De klachtencommissie kan daartoe een deskundige inschakelen en hem zo nodig uitnodigen voor een bijeenkomst.

Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf een machtiging van het bevoegd gezag vereist.

### **Artikel 6: Procedure klacht:**

Bij de behandeling van een klacht kunt u zich door een ander (bijvoorbeeld ouders en/of verzorgers) laten bijstaan/ vertegenwoordigen.

De klachtencommissie komt bijeen en bespreekt de aard en oorzaak van uw klacht.

De klachtencommissie kan een verzoek neerleggen bij de klager om bij deze bijeenkomst aanwezig te zijn.

De klachtencommissie kan tevens een verzoek neerleggen bij de aangeklaagde om bij deze bijeenkomst aanwezig te zijn.

De voorzitter van de klachtencommissie heeft in de behandeling van uw klacht tijdens de bijeenkomst een adviserende en bemiddelende taak tussen de betrokken partijen.

**Artikel 7: Rapportage / Advies**

De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.

De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag van het betrokken Instituut, binnen vier weken nadat de bijeenkomst heeft plaatsgevonden.

De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van het Instituut. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend.

**Artikel 8: Intrekken van de klacht:**

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag van het Instituut mee.

**Artikel 9 : Vertrouwensinspecteurs:**

Heeft het Instituut of de klachtencommissie geen afdoende antwoorden/oplossing op uw klachten, dan kunt u zich telefonisch wenden tot de vertrouwens inspecteur van het onderwijs, te bereiken van 8.00 tot 17.00 uur, onder nummer: 0900-1113111

**Artikel 10: Klachtenbehandeling in geval van seksueel misbruik/seksuele intimidatie**

Voor klachten met betrekking tot seksueel misbruik /seksuele intimidatie kunt u zich wenden tot het bevoegd gezag. Zodra het bevoegd gezag bekend is geworden met het feit dat een ten behoeve van het instituut met taken belaste persoon dan wel een leerling/cursist zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden (als bedoeld in art. XIV WvSr.) jegens een leerling van het instituut, treedt het bevoegd gezag onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur, werkzaam bij de Inspectie. De Meldcode omtrent grensoverschrijdend (seksueel misbruik) wordt hiermee in werking gesteld.

Indien uit het overleg met de vertrouwensinspecteur moet worden geconcludeerd dat er sprake is van een redelijk vermoeden dat de desbetreffende persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in Titel XIV WvSr. jegens een leerling van het instituut, doet het bevoegd gezag onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar als bedoeld in art. 127 juncto art. 141 WvSv, en stelt het bevoegd gezag de vertrouwensinspecteur daarvan onverwijld in kennis.

Voordat het bevoegd gezag overgaat tot het doen van aangifte, stelt het de ouders van de betrokken deelnemer, indien deze minderjarig is, onderscheidenlijk de betreffende ten behoeve van de instelling met taken belaste persoon dan wel leerling/cursist, hiervan op de hoogte.

Indien een personeelslid bekend is geworden met het feit dat een ten behoeve van het instituut met taken belaste persoon dan wel leerling/cursist zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in Titel XIV WvSr. jegens een minderjarige deelnemer van de instelling, stelt het personeelslid het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis.

**Artikel 11:**

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.

De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen.